

EFEKTIVITAS DAN *PERFORMANCE* WEBSITE DINAS PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PALEMBANG SEBAGAI MEDIA PELAYANAN PUBLIK

Merry Agustina
Dosen Universitas Bina Darma
Jalan Ahmad Yani No.3 Palembang
Sur-el: merry_agst@binadarma.ac.id

Abstract: Palembang City Government using the website as a communication media in providing services to people with addresses public www.palembang.go.id, and followed by all agencies with the vision, mission, tasks and responsibilities of each. This study aims to assess the performance website government agencies within the city of Palembang and effective use of websites as a medium of public service in the public service within the city of Palembang by eight service elements are simplicity, clarity, security, transparency, efficient, economical, fairness and timeliness by the respondent amounted 305. The results showed an overall data processing performance website are in good enough condition, evidenced by the percentage of the four existing criteria. As for the effectiveness of the website as a public service media has not been so effective because there are three elements that are still not good that 43% efficient, economical 46.2% and 32.1% punctuality service.

Keywords: Effectiveness, Performance, Website, Service, and Government agencies

Abstrak: Pemerintah Kota Palembang menggunakan website sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan alamat www.palembang.go.id, dan diikuti semua dinas dengan visi, misi, tugas dan tanggung jawab masing-masing. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji performance website dinas pemerintahan di lingkungan Kota Palembang dan efektivitas pemanfaatan website sebagai media pelayanan publik pada dinas pemerintahan di lingkungan Kota Palembang berdasarkan delapan unsur pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu dengan responden berjumlah 305. Hasil pengolahan data menunjukkan secara keseluruhan performance website berada pada kondisi sudah cukup baik, dibuktikan dengan persentase dari keempat kriteria yang ada. Sedangkan untuk keefektifitasan website sebagai media pelayanan publik belum begitu efektif karena masih terdapat tiga unsur yang masih kurang baik yaitu efisien 43%, ekonomis 46.2% dan ketepatan waktu pelayanan 32.1%.

Kata Kunci: Efektivitas, Performance, Website, Pelayanan, and Dinas Pemerintahan .

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi banyak diterapkan oleh lembaga pemerintah, maupun swasta. Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan

aparatus pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Pelayanan adalah pendekatan yang lengkap yang menghasilkan kualitas pelayanan bagi masyarakat/pelanggan. Pelayanan

merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis dan ini memegang peranan yang sangat penting. Reformasi Pelayanan Publik menghendaki perubahan banyak hal, berawal dari paradigma, visi, misi, kebijakan/strateginya, hingga konsep pelayanan publik yang prima dan implementasinya (Ibrahim, 2008).

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warganegara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Suratno, 2012).

Pada hakikatnya *website* merupakan sebuah alat komunikasi. Sebuah komunikasi dapat terjadi secara efektif jika pemerintah dapat mendefinisikan secara jelas siapa yang menjadi target atau *audience* atau “lawan bicara”-nya sehingga isi *website* benar-benar dapat diarahkan untuk melayani komunitas tersebut. *website* bukan merupakan sebuah medium *broadcast* (siaran) seperti halnya televisi dan radio, namun lebih merupakan sebagai suatu medium *service* (pelayanan).

Setelah berhasil mendefinisikan *audience*-nya, barulah dibangun dan dikembangkan “jantung” dari sebuah *website*, yaitu *content* atau isi pesan yang akan dikomunikasikan melalui *website*. *Goldschmidt et al* mengemukakan bahwa *content* (isi pesan) yang dimiliki harus sesuai dengan target *audience* yang telah

ditetapkan sebelumnya, dalam arti kata pemerintah harus mampu membangun *website* dimana *content* yang tersedia dapat:

- 1) Membantu *audience* dan *stakeholder* dalam memenuhi kebutuhannya terkait dengan pelayanan prima yang ditawarkan melalui *website*.
- 2) Menunjang pencapaian visi, misi, tujuan, dan obyektif dari pemerintahan terkait.
- 3) Menggalang hubungan atau relasi yang kuat dengan para pengunjung *website*.
- 4) Menarik perhatian para calon pengunjung agar berminat menjadi *audience* yang setia mengakses *website*.
- 5) Menyediakan semua jawaban terhadap kebutuhan informasi *audience*.
- 6) Menghemat waktu dan biaya dari *audience* dalam berkomunikasi dengan pemerintahnya, Memperkuat tingkat kepercayaan publik melalui proses keterbukaan yang demokratis. (Indrajit, 2002)

Salah satu lembaga pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dalam bentuk *website* yaitu Pemerintah Kota Palembang. Penggunaan *website* sebagai media komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas khususnya dikota Palembang tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah Kota Palembang dengan alamat www.palembang.go.id, tetapi diikuti oleh semua dinas yang memiliki visi, misi, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung visi dan misi Kota Palembang.

Saat ini kota Palembang sudah menjadi salah satu kota yang diperhitungkan keberadaannya baik di Indonesia maupun dunia,

dengan banyak kemajuan diberbagai bidang. Salah satu visi pembangunan Kota Palembang adalah menjadikan Palembang sebagai kota International. Untuk mencapai visi tersebut maka Pemerintah Kota Palembang wajib mengikuti dan menerapkan teknologi informasi diberbagai bidang. Termasuk didalamnya penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kondisi yang ada saat ini kantor dinas yang ada dibawah Pemerintahan Kota Palembang yang berjumlah 17 dinas sudah 15 dinas yang memiliki *website*, namun yang memberikan pelayanan publik hanya 13 dinas.

Keberadaan *website* bagi kantor – kantor dinas tersebut tidak lain adalah sebagai media komunikasi dan penyampaian informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum dan luas sesuai dengan fungsi dan bidang dan tugas kantor dinas tersebut. Berkaitan dengan keberadaan tersebut maka *performance* dari *website* tersebut harus benar-benar bisa melayani semua kebutuhan masyarakat Kota Palembang. Kondisi yang terjadi di masyarakat Kota Palembang bahwa keberadaan *website* tersebut belum begitu membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari masing-masing kantor dinas tersebut. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di masyarakat dan yang paling dominan adalah sebagain besar masyarakat tidak mengetahui bahwa setiap kantor dinas sudah memiliki *website*. Sehingga keberadaan *website* seakan tidak berguna dan tidak efektif.

Permasalahan tersebut bisa terjadi salah satu penyebabnya adalah kurangnya proses sosialisasi dari masing-masing dinas mengenai keberadaan *website* tersebut kepada masyarakat. Sehingga keberadaan *website* seakan tidak berguna dan tidak efektif. Tentang efektivitas sebuah *website* secara sederhana adalah ketika keberadaan *website* tersebut dengan maksud dan tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai maka dapat dikatakan sudah efektif. Demikian halnya dengan keberadaan *website* setiap dinas Pemerintahan Kota Palembang yang diharapkan dapat menjadi media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palembang ketika hal itu tercapai maka sudah dapat dikatakan efektif.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Efektivitas penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat diwujudkan apabila ada beberapa indikator sebagai ukuran efektivitas. Untuk efektivitas suatu *website* dapat dilihat dari beberapa kriteria yang terpenuhi yaitu:

- 1) Akses

Situs web harus bisa diakses sebagai syarat utama *situs web* yang baik. Bagaimanapun

indahny tampilan dari *situs web* tidaklah berarti jika orang lain tidak bisa mengaksesnya.

2) Interaksi

Interaksi merupakan dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil.

3) Komposisi

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan komposisi dari tampilan sebuah *website* yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Komposisi menggambarkan bagaimana desain suatu *website* disusun secara menarik dan indah tentunya akan mempengaruhi orang untuk membukanya berulang kali.

4) *Content* (isi pesan)

Content (isi pesan) merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah *website*. *Content* (isi pesan) ini menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik agar penerima pesan tertarik dan tidak bosan.

Pengukuran efektivitas perlu untuk dilakukan agar tujuan dari sebuah *website* dapat dievaluasi berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan. Penetapan ukuran efektivitas akan memudahkan pencapaian tujuan sebuah *website* untuk mencapai hasil yang diharapkan. (Indrajit, 2002).

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk

barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Kepmen No. 81/1993). Oleh karenanya dapat dikatakan bahwa pelayanan publik ialah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai SK Menpen No. 81/1993 memuat pedoman dasar bagi tata laksana pelayanan umum oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat. Semua layanan umum diharapkan dapat mengandung unsur-unsur :

- 1) Kesederhanaan: pelayanan umum harus mudah, cepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan dan kepastian: dalam hal prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, unit dan pejabat yang bertanggung jawab, hak dan kewajiban petugas maupun pelanggan, dan pejabat yang menangani keluhan.
- 3) Keamanan: proses dan hasil pelayanan harus aman dan nyaman, serta memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan: segala sesuatu tentang proses pelayanan harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta atau tidak diminta.
- 5) Efisien: tidak perlu terjadi duplikasi persyaratan oleh beberapa pelayanan sekaligus.
- 6) Ekonomis: biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan mempertimbangkan nilai layanan, daya beli masyarakat, dan peraturan perundangan lainnya.

- 7) Keadilan: pelayanan harus merata dalam hal jangkauan dan pemanfaatannya.
- 8) Ketepatan waktu: tidak perlu berlama-lama.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penelitian ini akan mengkaji efektivitas pemanfaatan *website* sebagai media pelayanan publik pada dinas pemerintahan dilingkungan Kota Palembang dari ukuran efektivitas sebuah *website* berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content(isi pesan), serta ukuran efektivitas *website* berdasarkan fungsi *website* sebagai media pelayanan publik bagi dinas pemerintahan. Perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan kriteria efektivitas sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
- 2) Bagaimana efektivitas *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan fungsi *website* sebagai media pelayanan publik bagi dinas pemerintahan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 13 kantor dinas pemerintahan di lingkungan Pemerintah

Kota Palembang yang memiliki *website* sebagai media pelayanan publik.

Tabel 1. *Website* Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang

No	Dinas Pemerintahan	Alamat <i>Website</i>
1	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Jalan Demang Lebar Daun No.4255 Palembang	http://disdukcapil.palembang.go.id/
2	Dinas Kesehatan Jalan Merdeka No.72 Palembang	http://dinkes.palembang.go.id/
3	Dinas Sosial Jalan Merdeka No.26 Palembang	http://dinsos.palembang.go.id/
4	Dinas Tenaga Kerja Jalan Kapten Anwar Sastro Palembang	http://disnaker.palembang.go.id/
5	Dinas Pendapatan Daerah Jalan Merdeka No. 21 Palembang	http://dispenda.palembang.go.id/
6	Dinas Kebersihan Kota Jalan Sukarela No.129A KM.7 Palembang	http://dkk.palembang.go.id/
7	Dinas Penyelamatan dan Pemadaman Kebakaran Jalan Merdeka No.8 Palembang	http://dppk.palembang.go.id/
8	Dinas Penerangan Jalan, Pertamanan dan Pemakaman Jalan Sukarela No.129B KM.7 Palembang	http://dpjpp.palembang.go.id/
9	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pengelolaan SD Jalan Slamet Riyadi No.213 Palembang	http://dpubmp.sda.palembang.go.id/
10	Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya dan Perumahan Jalan Slamet Riyadi No.213 Palembang	http://dpuckp.palembang.go.id/
11	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Jalan Nyoman Ratu 1271 Palembang	http://kominfo.palembang.go.id/
12	Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Jalan Merdeka No. 6 Palembang	http://disperindagkop.palembang.go.id/

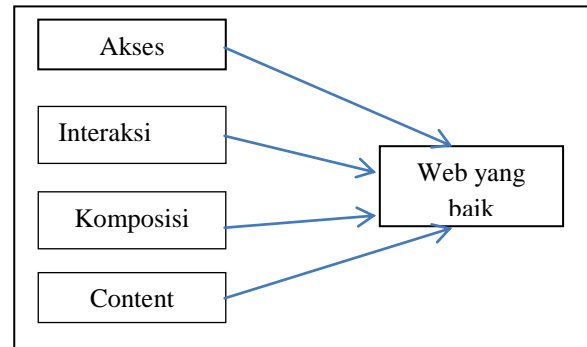
Lanjutan tabel 1

13	Dinas Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Jalan TPH Sofiyan Kenawas Komp. RPH Gandus Palembang	http://www.distanikhut.palembang.go.id/
----	---	---

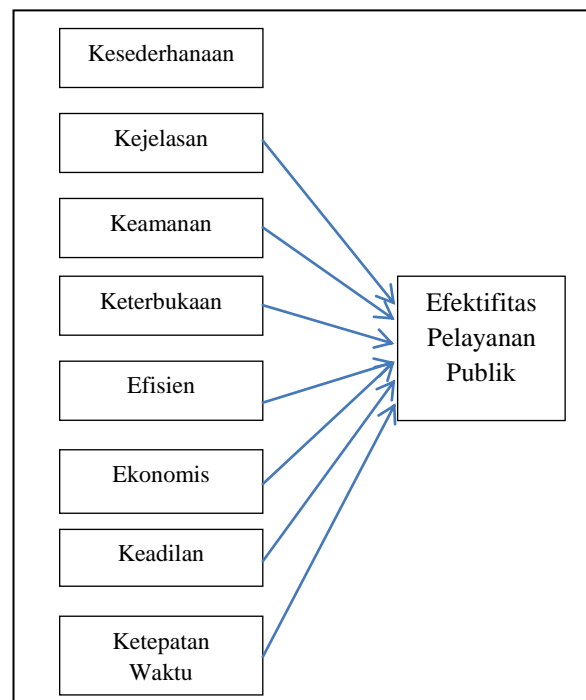
2.2 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan perencanaan penelitian yang menyeluruh yang menyangkut semua komponen dan langkah penelitian dengan mempertimbangkan etika penelitian, sumberdaya penelitian dan kendala penelitian. Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif yang bersifat eksploratif dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena.

Penelitian ini akan memaparkan bagaimana *performance website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan kriteria sebuah *website* yang baik yaitu akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan) dan keefektifan *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintah Kota Palembang berdasarkan penilaian masyarakat sebagai target dari *website* tersebut dalam memberikan pelayanan publik. Gambar 1 menunjukkan kerangka penelitian *performance website*, dan gambar 2 menunjukkan kerangka penelitian *efektivitas website*.



Gambar 1. Kerangka Penelitian Performance Website



Gambar 2. Kerangka Penelitian Efektivitas Website

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang dan *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah

metode *non probability* dengan *purposive random sampling*. *Purposive Random Sampling* digunakan dengan cara menetapkan sampel penelitian dimana peneliti menentukan responden berdasarkan anggapan bahwa informasi dapat memberikan data pasti, lengkap, dan akurat. Teknik Random sampling digunakan dengan cara menetapkan sampel yang semua anggotanya memiliki peluang sama dan tidak terikat oleh apa pun untuk dimasukkan ke dalam sampel penelitian.

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini direncanakan setiap kantor dinas sebanyak 30 responden, jadi total responden untuk 13 kantor dinas 390 responden.

2.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini makadilakukan pengambilan data secara primer dan sekunder, yaitu:

1) Data primer

Data primer yaitu data atau informasi yang diambil langsung dari subjek penelitian melalui prosedur penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi terhadap pemakai dan pengelola *website* dinas pemerintahan di lingkungan Kota Palembang. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner, yaitu pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian.

2) Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diambil secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) yaitu dari dokumen dan studi pustaka, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

2.5 Metode Analisis Data

2.5.1 Pengujian Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menggunakan instrumen kuisisioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan.

Instrumen kuisisioner yang digunakan menggunakan jawaban yang bersifat tertutup yang tersedia berupa angka-angka interval 1 sampai 5. Kuisisioner tersebut akan di uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS.

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dibuat telah benar-benar mengukur apa yang akan diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *pearson product moment* dengan korelasi masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingk r tabel dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikan 95%.

Bila r hitung $>$ r tabel berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam penelitian. Sebaliknya bila r hitung $<$ r tabel berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikuti sertakan dalam pengujian.

2) Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen pengumpulan data menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha, karena nilai dari jawaban terdiri dari rentang nilai dengan koefisien alpha harus lebih besar dari 0.6 (Malholtra, 2001).

2.5.2 Pengolahan Data dan Pengujian Hasil

Setelah kusioner disebarkan kepada responden yang menjadi sampel penelitian, data-data yang berhasil dikumpulkan akan diolah dan dianalisis hasilnya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program aplikasi Mic. Excel dan SPSS. Hasil pengolahan data akan

dianalisis mengacu pada rumusan masalah yang telah ditetapkan yaitu:

- 1) Memberikan bukti empiris tentang *performance website* dinas pemerintahan Kota Palembang berdasarkan kriteria *website* yang baik meliputi indikator akses, interaksi, komposisi dan content (isi pesan).
- 2) Memberikan bukti empiris tentang keefektifan *website* dinas pemerintah Kota Palembang sebagai media pelayanan publik bagi masyarakat Kota Palembang.

2.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional sering dijelaskan sebagai suatu spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur variabel. Variabel operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat. Selanjutnya setiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan dan diukur skalanya. Skala pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang ditetapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari lima alternatif jawaban dimana :

- 1) Nilai 1 untuk tingkat yang sangat tidak baik
- 2) Nilai 2 untuk tingkat yang tidak baik
- 3) Nilai 3 untuk tingkat yang cukup baik
- 4) Nilai 4 untuk tingkat baik
- 5) Nilai 5 untuk tingkat yang sangat baik

Tabel berikut menjelaskan tentang operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Skala
Akses	1) Proses akses terhadap <i>website</i>	Interval
	2) Alamat URL (Unified Resources Link) <i>website</i>	
Interaksi	1) Interaksi yang terjadi melalui <i>website</i>	Interval
	2) Interaksi yang terjadisesuai dengan yang direncanakan	
Komposisi	1) Desain <i>website</i>	Interval
	2) Tampilan warna <i>website</i>	
Content (isi)	1) Isi <i>website</i> mendukung visi dan misi	Interval
	2) Isi <i>website</i> menjawab semua kebutuhan informasi	
Kesederhanaan	Pelayanan melalui <i>website</i> mudah dipahami dan dilaksanakan	Interval
Kejelasan	Prosedur pelayanan melalui <i>website</i> jelas dan pasti	Interval
Keamanan	Pelayanan melalui <i>website</i> aman dan nyaman	Interval
Keterbukaan	Pelayanan melalui <i>website</i> disampaikan secara terbuka kepada masyarakat, diminta ataupun tidak	Interval
Efisien	Pelayanan melalui <i>website</i> tidak terjadi duplikasi persyaratan	Interval
Ekonomis	Melalui <i>website</i> biaya pelayanan disampaikan secara wajar	Interval
Keadilan	Pelayanan melalui <i>website</i> dilakukan secara merata	Interval
Ketepatan Waktu	Pelayanan <i>website</i> tidak berlama-lama	Interval

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Performance Website Dinas Pemerintahan di Lingkungan Kota Palembang

Hasil pengolahan data untuk *performance website* dinas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Pengolahan data Performance Website

No.	Kriteria	Performance	%
1. Akses			
1)	Proses akses terhadap <i>website</i>	Baik	67.2%
2)	Alamat URL (<i>Unified Resources Link</i>) <i>website</i> dinas	Cukup Baik	65.6%
2. Interaksi			
1)	Interaksi yang terjadi melalui <i>website</i> dinas ini	Baik	51.5%
2)	Kesesuaian interaksi yang terjadi dengan rencana	Cukup Baik	80.7%
3. Komposisi			
1)	Desain <i>website</i> dinas	Cukup Baik	83.6%
2)	Tampilan warna <i>website</i> dinas	Cukup Baik	68.9%
4. Content (Isi pesan)			
1)	Dukungan isi <i>website</i> terhadap visi dan misi dinas	Cukup Baik	62.6%
2)	Dukungan isi <i>website</i> terhadap semua kebutuhan informasi masyarakat	Cukup Baik	64.3%

Dari tabel 3 dapat dijelaskan bahwa untuk performance *website* dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah cukup baik, yang artinya untuk proses akses terhadap *website* dinas tersebut menurut masyarakat Kota Palembang yang diwakili oleh responden dalam penelitian ini sudah cukup baik. Demikian juga halnya dengan interaksi yang terjadi melalui *website*, desain dan tampilan warna sebagai sub kriteria komposisi *website* juga sudah cukup baik. Selanjutnya untuk kriteria content atau isi pesan yang terdapat pada *website* dinas pemerintahan juga sudah cukup baik menurut masyarakat Kota Palembang, ini artinya bahwa isi dari *website* sudah sesuai atau mendukung visi dan misi dinas serta membantu kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

3.2 Efektivitas *Website* Dinas Pemerintahan di Lingkungan Pemerintahan Kota Palembang

Hasil pengolahan data untuk efektivitas *website* dinas pemerintahan disajikan dalam tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Efektivitas Website Dinas Sebagai Media Pelayanan Publik

No.	Kriteria	Performance	Persentase
1.	Kesederhanaan	Cukup Baik	78%
2.	Kejelasan	Cukup Baik	80.7%
3.	Keamanan	Cukup Baik	60%
4.	Keterbukaan	Cukup Baik	70.8%
5.	Efisien	Kurang Baik	43%
6.	Ekonomis	Kurang Baik	46.2%
7.	Keadilan	Cukup Baik	60.3%
8.	Ketepatan Waktu	Kurang Baik	32.1%

Dari tabel 4 dapat dijelaskan bahwa menurut masyarakat Kota Palembang yang diwakili oleh responden dalam penelitian ini secara keseluruhan efektivitas *website* dinas pemerintahan sebagai media pelayanan publik sudah cukup baik. Namun masih terdapat tiga kriteria atau unsur pelayanan yang masih kurang baik yaitu unsur efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu.

Unsur Efisiensi berhubungan dengan masalah masih terdapatnya duplikasi persyaratan dalam beberapa pelayanan sekaligus. Unsur Ekonomis berhubungan dengan biaya pelayanan, yang artinya dalam hal ini masyarakat Kota Palembang merasa masih terdapat penetapan biaya pelayanan yang tidak wajar. Selanjutnya unsur Ketepatan Waktu, hal ini berhubungan dengan waktu yang diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Palembang, dan efektivitas dalam hal ketepatan waktu ini menurut responden masih terasa lambat dan kurang baik.

4. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat penulis berikan dalam hal ini dihubungkan dengan hasil pengolahan dan pembahasan yang telah dikemukakan di bab-bab sebelumnya.

Adapun beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan sebagai berikut :

- 1) *Website* dinas di lingkungan pemerintahan Kota Palembang diakses oleh masyarakat Kota Palembang walaupun kondisi yang ada masih banyak juga masyarakat yang bukan

hanya tidak mengakses tetapi tidak mengetahui bahwa hampir semua kantor dinas tersebut memiliki website. Berkaitan dengan hal ini maka perlu ditingkatkan lagi sosialisasi ke masyarakat Kota Palembang.

- 2) Dari profil responden dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menggunakan website dengan alasan praktis, cepat dan mudah karena responden berharap tidak perlu datang langsung ke kantor dinas tersebut.
- 3) Berhubungan dengan media yang digunakan oleh responden untuk mengakses website yang sebagian besar menggunakan smartphone pribadi.
- 4) Secara keseluruhan untuk performance website dinas pemerintahan di lingkungan pemerintahan Kota Palembang berada pada tingkat yang cukup baik.
- 5) Efektivitas website sebagai media pelayanan publik belum begitu efektif karena masih terdapat tiga unsur yang belum baik menurut masyarakat Kota Palembang yaitu unsur efisiensi, ekonomis dan ketepatan waktu pelayanan.
- 6) Alasan penggunaan website karena masyarakat menganggap praktis dan mudah, sehingga website setiap dinas harus benar-benar bisa menjadi media pelayanan publik yang maksimal.
- 7) Untuk *performance website* walaupun sudah berada pada kondisi cukup baik namun harus terus ditingkatkan lagi.
- 8) Efektivitas website sebagai media pelayanan publik untuk unsur ekonomis, efisien dan ketepatan waktu harus ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Bandung.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government:Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi. Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi I*. Penerbit Buku UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Menteri Penertiban Aparatur Negara. 1993. *Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Menpan. Jakarta.
- Suratno. 2012. *Konsep Pelayanan Publik*. (Online). (Diakses dari <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/io1341292012.pdf>, 5 Maret 2013).
- Malholtra, Naresh K. 2001. *Marketing Research, An Applied Orientation*. Practice Hall. New Jersey.